

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN  
ADMINISTRASI DAN AKADEMIK DI UNIVERSITAS  
INSAN PEMBANGUNAN INDONESIA**

**Ria Hartati<sup>1)</sup>, Anisa Aurum Ningtyas<sup>2)</sup>, Rachma Nadhila Sudiyono<sup>3)</sup>  
<sup>1,2,3</sup>Dosen Tetap Universitas Insan Pembangunan Indonesia**

\*Penulis Korespondensi: ria.hartati@gmail.com

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi dan akademik. Penelitian dilakukan menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa yang terdaftar dan masih aktif. Sampel penelitian diambil menggunakan teknik sample random sampling. Hasil uji T terdapat pelayanan administrasi tidak terdapat pengaruh signifikan dari pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan pelayanan akademik secara parsial terdapat pengaruh signifikan dari pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil dari penelitian ini berdasarkan uji F adalah pelayanan administrasi dan pelayanan akademik berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Keyword : Kepuasan, pelayanan, administrasi, akademik

**PENDAHULUAN**

Perkembangan zaman mau tidak mau menuntut untuk manusia semakin meningkatkan pendidikan yang berkualitas tinggi. Hal ini sangat terkait dengan upaya menghasilkan hasil belajar siswa supaya bisa semakin tinggi pula (Seftannency et al., 2014). Di dalamnya termasuk tuntutan terhadap pendidikan tinggi.

Pendidikan tinggi sebagai kawasan strategis yang diharapkan mampu menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas. Kondisi persaingan antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan untuk memperhatikan pelayanan serta kualitas pendidikan agar dapat unggul dalam persaingan. Perguruan tinggi perlu mengambil antisipasi untuk menghadapi persaingan yang berkelanjutan serta bertanggung jawab dalam mengeksplorasi dan juga meningkatkan semua dimensi layanan.

Perguruan Tinggi sebagai salah satu institusi penyedia jasa yang bergerak di bidang pendidikan dituntut harus mampu memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada mahasiswa selaku konsumen. Kotler (2008) mengatakan bahwa kepuasan adalah hasil yang dirasakan oleh konsumen yang mengalami kinerja

sebuah lembaga yang sesuai dengan harapannya.

Kepuasan mahasiswa dijadikan tolak ukur dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Bidang akademik harus dapat memberikan pelayanan terbaik dalam segala aspek. Pada kenyataannya, perguruan tinggi masih memiliki beberapa permasalahan yang menimbulkan ketidakpuasan bagi mahasiswa. Masalah tersebut bertumpu pada aspek pelayanan administrasi akademik serta sarana dan prasarana yang dinilai masih belum sepenuhnya memadai. Masalah pelayanan akademik yang sering dihadapi oleh mahasiswa meliputi jadwal perkuliahan yang kurang jelas, jadwal kuliah yang tidak konsisten, kesibukan dosen, pengajar, keterlambatan pengumuman nilai ujian, tidak transparannya nilai perkuliahan, dan sulitnya menghubungi dosen tertentu dalam melakukan bimbingan penyusunan skripsi.

Dalam kegiatannya, Perguruan Tinggi harus mampu mengelola system mutu layanan maupun administrasinya. Ruang lingkup yang seperti ini akan menghasilkan sebuah system layanan yang transparan, tepat waktu, tepat jumlah dan tepat mutu. Apabila aspek-aspek seperti itu dilaksanakan dengan baik maka akan menimbulkan image keterpercayaan

(*reliability*) dan keterjaminan (*assurance*) yang mencakup: keterpercayaan terhadap penyelenggaraan, ketepatan waktu pendidikan, dan keterjaminan berhasilnya Pendidikan, Lupiyoadi (2008). Dari ketiga aspek tersebut akan merefleksikan sejauh mana mutu layanan dan manajemen dari Perguruan Tinggi tersebut.

Mahasiswa dalam hal ini dapat dikatakan sebagai pelanggan perguruan tinggi yang mempunyai karakteristik relatif kompleks dan beragam, sehingga pelanggan tidak hanya tunggal (*single*) tetapi banyak pihak (*multiple*) dengan faktor atau kriteria kepuasan berbeda-beda. Salah satu pelanggan di perguruan tinggi, dalam hal ini mahasiswa. Kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa, sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen yang diperoleh setelah konsumen melakukan atau menikmati sesuatu (Tjiptono 1997).

Pada tataran konsep sebuah kepuasan pelanggan yang dalam hal ini adalah fungsi seberapa dekat harapan konsumen yang dalam hal ini mahasiswa jasa dengan mutu yang dirasakan. Pelanggan akan merasa tidak puas jika suatu produk atau jasa tidak sesuai harapan, pelanggan akan merasa puas jika suatu produk atau jasa sesuai harapan, dan pelanggan akan merasa sangat puas jika suatu produk atau jasa melebihi harapan (Arfamaini, 2016).

Pelayanan administrasi akademik adalah segala bentuk kegiatan melayani pelanggan terkait dengan jasa yang berhubungan dengan akademik sesuai dengan prinsip tertentu guna mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Kualitas pelayanan pelaksana administratif perguruan tinggi dapat dilihat dari beberapa segi.

Tjiptono (2008) mengemukakan bahwa dalam mengevaluasi jasa yang bersifat intangible, konsumen umumnya menggunakan atribut : (1) bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi; (2) keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan

memuaskan; (3) daya tanggap (*responsibility*), yaitu keinginan para staff dan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap; (4) jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan; dan (5) empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen.

### METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian dilakukan menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti sekelompok manusia, atau obyek tertentu dengan tujuan untuk membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat hubungan antar fenomena yang diselidiki. Sementara itu, penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang banyak menuntut penggunaan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya. Demikian pula pada tahap kesimpulan penelitian akan lebih baik bila disertai dengan gambar, table, grafik, atau tampilan lainnya. (metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D, 2016)

Serupa dengan penelitian dari (Asmawati et al., 2021), penelitian ini menggunakan data utama berupa tanggapan kuesioner yang diberikan kepada peserta kuesioner menggunakan *Google Forms*, dimana kuesioner tersebut mengenai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi dan akademik. Kuesioner bersifat tertutup sehingga mengharuskan koresponden untuk memilih salah satu jawaban yang ada.

Penelitian ini dilakukan di layanan administrasi dan akademik di Universitas Insan Pembangunan Indonesia. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa yang terdaftar dan masih aktif. Sampel penelitian diambil menggunakan teknik *sample random sampling*.

Dalam penelitian ini instrumen yang dipakai adalah kuesioner tingkat kepuasan

mahasiswa. Kepuasan mahasiswa diukur dengan melalui persepsi mahasiswa (perceived service) terhadap kualitas layanan administrasi dan akademik yang meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Untuk pengukuran jawaban responden digunakan skala *likert* yang dibedakan atas 5 skala. Tabel 1 merupakan skala *likert* yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 1. Skala likert untuk pengukuran

Pengukuran	Bobot
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

### Perumusan Hipotesis

H1 = Terdapat pengaruh Pelayanan Administrasi (X1) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)

H2 = Terdapat pengaruh Pelayanan Akademik (X2) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)

H3 = Terdapat pengaruh Pelayanan Administrasi (X1) dan Pelayanan Akademik (X2) secara SIMULTAN terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)

Uji T: 1. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$ , atau  $T_{Hitung} > T_{Tabel}$ , maka terdapat pengaruh variable X terhadap variabel Y.

2. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$ , atau  $T_{Hitung} < T_{Tabel}$ , maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Uji F: 1. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$ , atau  $F_{Hitung} > F_{Tabel}$ , maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

2. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$ , atau  $F_{Hitung} < F_{Tabel}$ , maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

Sebelum diaplikasikan sebagai alat uji, terhadap instrument dilakukan pengujian. Pengujian yang dilakukan antara lain adalah uji validitas dan uji reliabilitas.

Seperti halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Widawati et al (2020), terhadap data hasil kuesioner nantinya dilakukan uji t (parsial) dan uji F (simultan).

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Goesth dan Davis (dalam Tjiptono, 2010) mengemukakan bahwa mutu atau kualitas dapat bermakna sebagai suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan. Mutu erat kaitannya dengan pencapaian standar yang diharapkan, dimana harus benar-benar dapat memahami apa yang dibutuhkan konsumen atas suatu produk yang akan dihasilkan.

Berdasarkan hasil yang telah dilakukan kepada 129 responden melalui penyebaran kuesioner. Kuesioner yang telah diisi oleh responden untuk memberikan gambaran tentang keadaan diri dari responden. Adapun merupakan gambaran umum mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, program studi, semester dan tahun masuk di Universitas Insan Pembangunan Indonesia yaitu :

1. Responden berdasarkan jenis kelamin Mahasiswa Universitas Insan Pembangunan Indonesia dengan mayoritas responden perempuan sebanyak 69 orang atau 53% dan responden laki-laki sebanyak 60 orang atau 47%.
2. Responden berdasarkan Program Studi, terdiri dari Akuntansi sebanyak 15 orang atau 12%, Manajemen sebanyak 60 orang atau 47%, Sistem Informasi sebanyak 23 orang atau 18% dan Teknologi Informasi sebanyak 31 orang atau 24%.
3. Responden berdasarkan Semester, terdiri dari semester 1 (Satu) sebanyak 31 orang atau 24%, semester 2 (dua) sebanyak 24 orang atau 19%, semester 3 (tiga) sebanyak 8 orang atau 6%, semester 4 (empat) 25 orang atau 19%, semester 5 (lima) sebanyak 4 orang atau 3%, semester 6 (enam) sebanyak 13 orang atau 10%, semester 7 (tujuh) sebanyak 2 orang atau 2% dan semester 8 (delapan) sebanyak 22 orang atau sebesar 17%.
4. Responden berdasarkan Tahun Masuk ke Universitas Insan Pembangunan

Indonesia, terdiri dari tahun 2019 sebanyak 23 orang atau 18%, tahun 2020 sebanyak 13 orang atau 10%, tahun 2021 sebanyak 31 orang atau 24%, tahun 2022 sebanyak 33 orang atau 26% dan tahun 2023 sebanyak 29 orang atau 22%.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Keterangan		Jumlah	Total
Jenis Kelamin	Laki-Laki	60	129
	Perempuan	69	
Program Studi	Akuntansi	15	129
	Manajemen	60	
	Sistem Informasi	23	
	Teknologi Informasi	31	
Semester	1 (satu)	31	129
	2 (dua)	24	
	3 (tiga)	8	
	4 (empat)	25	
	5 (lima)	4	
	6 (enam)	13	
	7 (tujuh)	2	
	8 (delapan)	22	
Tahun Masuk	2019	23	129
	2020	13	
	2021	31	
	2022	33	
	2023	29	

**Uji Asumsi Klasik**

Uji persyaratan analisis data atau seringkali disebut uji asumsi klasik diperlukan guna mengetahui apakah analisis data untuk pengujian hipotesis dapat dilanjutkan atau tidak. Beberapa teknik analisis data menuntut uji persyaratan analisis. Analisis varian mempersyaratkan bahwa data berasal dari populasi yang berdistribusi normal dan kelompok -kelompok yang dibandingkan homogen.

**Uji Normalitas**

Dibawah ini merupakan tabel hasil pengujian normalitas data dalam penelitian :

Tabel 7. Uji Multikolinearitas

Model		Coefficients <sup>a</sup>						Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
		B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	6,809	,614		11,090	,000			
	PELAYANAN ADMINISTRASI	,014	,027	,052	,545	,587	,156	6,414	
	AKADEMIK	,338	,038	,857	8,940	,000	,156	6,414	

a. Dependent Variable: KEPUASAN MAHASISWA

Tabel 6. Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		129
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,40058812
Most Extreme Differences	Absolute Positive	,068
	Negative	-,054
Kolmogorov-Smirnov Z		,777
Asymp. Sig. (2-tailed)		,582

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.

Uji Normalitas pada penelitian ini dengan melihat nilai Asymp.Sig (2-tailed) pada tabel Kolmogorov-Smirnov jika nilainya lebih besar dari 0.05 maka dapat terdistribusi secara normal. Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa nilai Asymp.Sig (2-tailed) sebesar 0,582 lebih besar dari 0,05. Maka dalam Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov di atas, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

**Uji Multikolinearitas**

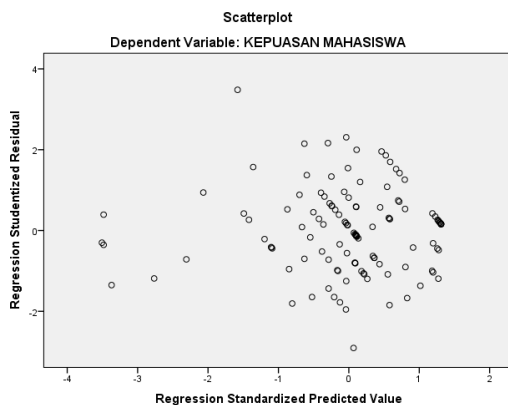
Uji multikolineritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen, jika ada korelasi yang tinggi antara variabel independen tersebut maka hubungan antara variabel dependen dan independen menjadi terganggu. Apabila nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10, maka tidak terjadi multikolineritas dalam model regresi.

Dari data diatas didapat nilai Tolerance dan VIF sebagai berikut:

1. Pelayanan Administrasi memiliki nilai *Tolerance* di dapat sebesar 0.156 > 0.10 dan nilai VIF sebesar 6.414 < 10.
  2. Pelayanan Akademik memiliki nilai *Tolerance* di dapat sebesar 0.156 > 0.10 dan nilai VIF sebesar 6.414 < 10.
- Jadi dapat disimpulkan pada uji multikolinearitas tidak terdapat korelasi antara variabel bebas pada penelitian ini.

**Uji Heteroskedastisitas**

Gambar 1. Uji Heteroskedastisitas



Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk melihat ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Sebuah model persamaan dapat dikatakan tidak mengalami gangguan heteroskedastisitas apabila titik-titik pada grafik scatterplot menyebar secara merata dan tidak membentuk pola tertentu atau mengumpul di satu titik tertentu.

Pada uji heteroskedastisitas di dapat hasil titik-titik tidak berbentuk pola bergelombang, melebar dan menyempit. Kemudian titiknya menyebar di bagian atas dan bawah angka 0 pada sumbu Y yang berarti tidak terdapat kesamaan varian residual.

**Regresi Linier Berganda**

Tabel 8. Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,809	,614		11,090	,000
	PELAYANAN ADMINISTRASI	,014	,027	,052	,545	,587
	AKADEMIK	,338	,038	,857	8,940	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN MAHASISWA

Berdasarkan tabel tersebut dapat dirumuskan model persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 6,809 + 0.052X_1 + 0.857X_2$$

Berdasarkan persamaan diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Konstanta (a) sebesar 6.809 menunjukkan bahwa jika nilai pelayanan administrasi dan pelayanan akademik dalam keadaan konstan atau tidak mengalami perubahan (sama

dengan nol) , maka kepuasan mahasiswa adalah sebesar 6.809.

- b. Koefisien (b<sub>1</sub>) = 0.052 menunjukkan bahwa pelayanan administrasi berpengaruh secara positif terhadap kepuasan mahasiswa dengan kata lain apabila pelayanan administrasi di tingkatkan menjadi satu satuan, maka kepuasan mahasiswa akan bertambah 0.052.

- c. Koefisien (b<sub>2</sub>) = 0.857 menunjukkan bahwa pelayanan akademik berpengaruh secara positif terhadap

kepuasan mahasiswa dengan kata lain apabila pelayanan akademik di tingkatkan menjadi satu satuan, maka kepuasan mahasiswa akan bertambah 0.857.

**Uji t (Parsial)**

Uji t digunakan untuk menguji secara parsial atau secara sendiri-sendiri variabel independen mempengaruhi variabel dependen atau tidak. Dan pada tahap ini pengujian dilakukan untuk mengukur pengaruh secara langsung antara variabel pelayanan administrasi (X1) dan pelayanan akademik (X2) terhadap kepuasan mahasiswa (Y). pada tabel berikut memperoleh hasil :

**Pengujian Hipotesis Pertama (H1)**

Variabel Pelayanan Administrasi t Hitung  $0,545 < 1,97897$ , sig  $0,587 > 0,05$  dengan Tabel 9. Uji F (Simultan)

demikian dapat disimpulkan bahwa secara parsial tidak terdapat pengaruh signifikan dari pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa.

**Pengujian Hipotesis Kedua (H2)**

Variabel Pelayanan Akademik t Hitung  $8,940 > 1,97897$ , sig  $0,000 < 0,05$  dengan demikian secara parsial terdapat pengaruh signifikan dari pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

**Uji F (Simultan)**

Uji F digunakan untuk melihat apakah secara simultan variabel independent yaitu Pelayanan Administrasi dan Pelayanan Akademik secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1139,669	2	569,834	285,949	,000 <sup>a</sup>
	Residual	251,091	126	1,993		
	Total	1390,760	128			

a. Predictors: (Constant), AKADEMIK, PELAYANAN ADMINISTRASI

b. Dependent Variable: KEPUASAN MAHASISWA

**Pengujian Hipotesis Ketiga (H3)**

Berdasarkan tabel diatas hasil perhitungan tabel dengan menggunakan uji F di peroleh F hitung sebesar 285,949 dengan tingkat signifikan 0,000. Karena nilai probabilitas  $< 0,05$  yaitu ( $0,000 < 0,05$ ), dengan demikian H3 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji F ini variabel independen yaitu pelayanan administrasi dan pelayanan akademik secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

**Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi (KD) atau nilai R Square (R<sup>2</sup>) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel bebas (X) yaitu : Pelayanan Administrasi dan Pelayanan Akademik terhadap variabel terikat (Y) yaitu Kepuasan Mahasiswa. Hasil perhitungan koefisien determinasi yang dapat dilihat pada tabel berikut :

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,905 <sup>a</sup>	,819	,817	1,41166

a. Predictors: (Constant), AKADEMIK, PELAYANAN ADMINISTRASI

b. Dependent Variable: KEPUASAN MAHASISWA

Dari table diatas dapat disimpulkan hasil perhitungan yang didapat dari koefisien determinasi diatas, dapat diartikan bahwa Pelayanan Administrasi dan Pelayanan Akademik berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa berpengaruh sebanyak 81,9% dan sisa 18,1% dipengaruhi oleh variabel lain.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas maka diperoleh kesimpulan bahwa secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa memiliki pengaruh yakni sebesar 81.9% dan 18.1% dipengaruhi oleh variabel lain. Sedangkan secara parsial variabel pelayanan administrasi t Hitung  $0,545 < 1.97897$ , sig  $0.587 > 0.05$  dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara parsial tidak terdapat pengaruh signifikan dari pelayanan adminitrasi terhadap kepuasan mahasiswa. Variabel Pelayanan Akademik t Hitung  $8.940 > 1.97897$ , sig  $0.000 < 0.05$  dengan demikian secara parsial terdapat pengaruh signifikan dari pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Asmawati, A., Nurwahida., Anisa, N., & Annisa, Q. (2022). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi dan Akademik di FTK UIN Alauddin Makassar. *edu-Leadership*, 1(2).
- Arfamaini, R. (2016). e. *Applied Microbiology and Biotechnology*, 85(1), 2071–2079.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran Jilid 2. Jakarta: Erlangga*.
- Lupiyoadi, Rahmat. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta
- Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D, Alfabeta, cv. \_\_\_\_ (2016).
- Seftannency, I., Parijo, & Utomo, B. B. (2014). Pengaruh Lingkungan Keluarga Terhadap Hasil Belajar

Siswa Pada Pelajaran Ekonomi Di Smak Abdi Wacana Iga. *Jurnal Pendidikan Ekonomi UNTAN*, 1(1).

- Tjiptono dan Chandara. 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Swalayan Luwes Purwodadi). *Jurnal Manajemen Pemasaran*.
- Tjiptono, F. (1997). *Strategy Pemasaran*. Yogyakarta: Andi offset
- Widawati, E & Siswohadi. 2020. Analisis Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Pelayanan Administrasi. *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)*, 4(10), 1500-1513.